

令和2年度行政事業レビューシート (個人情報保護委員会)

事業名	広聴・相談業務に必要な経費			担当部局庁	個人情報保護委員会事務局	作成責任者			
事業開始年度	平成30年度	事業終了 (予定) 年度	終了予定なし	担当課室	参事官室	政策立案参事官 松本秀一			
会計区分	一般会計								
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	個人情報の保護に関する法律第61条第2号、第4号及び第6号			関係する 計画、通知等	個人情報の保護に関する基本方針				
主要政策・施策	-			主要経費	その他の事項経費				
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	当事業は、行政運営の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い、公平・公正な社会を実現するための社会基盤としてのマイナンバー制度への国民の理解を深め、また個人情報保護法に基づき、「個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する」ための事業である。								
事業概要 (5行程度以内。 別添可)	個人情報保護法において、「個人情報及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の申出についての必要なあっせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」、「特定個人情報の取扱いに関する…苦情の申出についての必要なあっせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」及び「個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用についての広報及び啓発に関すること」が委員会の任務とされており、その任務を達成するため、電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報(以下「個人情報」という。)の取扱いに関する苦情あっせん相談を行う。								
実施方法	直接実施								
予算額・ 執行額 (単位:百万円)		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度要求			
	予算 の 状 況	当初予算	-	42.5	53.2	53.4	71.3		
		補正予算	-	-	-	-	-		
		前年度から繰越し	-	-	-	-	-		
		翌年度へ繰越し	-	-	-	-	-		
		予備費等	-	10	-	-	-		
	計	0	52.5	53.2	53.4	71.3			
	執行額	-	48	23.1	-	-			
	執行率(%)	-	91%	43%	-	-			
	当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%)	#DIV/0!	113%	43%	-	-			
令和2・3年度 予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算目	2年度当初予算	3年度要求	主な増減理由					
	情報処理業務庁費	47.7	65.4	「新型コロナウイルス感染症への対応など緊要な経費」26.6					
	個人情報保護業務庁費	5.3	5.5						
	職員旅費	0.3	0.3						
	委員等旅費	0.1	0.1						
	諸謝金	0	0						
	その他	0	0						
	計	53.4	71.3						
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 年度	目標最終年度 年度
			成果実績	-	-	-	-	-	-
			目標値	-	-	-	-	-	-
			達成度	%	-	-	-	-	-
根拠として用いた 統計・データ名 (出典)	-								

		定量的な目標が設定できない理由			定性的な成果目標と平成29～令和元年度の達成状況・実績						
定量的な成果目標の設定が困難な場合	定量的な目標が設定できない理由及び定性的な成果目標	<p>本事業の成果は、電話による相談窓口による相談実績となるが、相談・問い合わせは、相談者の主体な判断によって必要性の有無が決まるものであり、目標値を設定することが困難な性質のものである。</p> <p>そのため、「個人情報の適正な取扱いの確保を図るための措置及び周知を行い、個人の権利利益を保護すること」を定量的な成果目標とする</p>			<p>【定性的な成果目標】 個人情報の適正な取扱いの確保を図るための措置及び周知を行い、個人の権利利益を保護すること</p> <p>【平成29～令和元年度の達成状況・実績】 マイナンバー苦情あつせん相談窓口の運営を行い、苦情相談事案への対応を通じて、事業者に対し特定個人情報の適正な取扱いを周知するとともに、個人の権利利益の保護に資した。</p> <p>また、個人情報保護法相談ダイヤルの運営を行い、主に事業者からの個人情報保護法に関する質問や個人等からの苦情相談事案への対応を通じて、個人情報の適正な取扱いを周知した。</p> <p>(※)平成29年5月29日までは個人情報保護法質問ダイヤルとして運用しており、同月30日の改正個人情報保護法全面施行に伴い、名称を変更し運用している。以下、実績値等については「個人情報保護法質問ダイヤル」、「個人情報保護法相談ダイヤル」を同列で記載することとする。</p>						
		代替目標	代替指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標年度	目標最終年度	
		事業の妥当性を検証するための代替的な達成目標及び実績	苦情あつせん相談により、個人情報の適正な取扱いが図られ、個人の権利利益の保護が確保されること	苦情あつせんを行った相談事案のうち、相手方事業者による対応が図られたものの割合	実績	%	100	100	100		
					目標値		-	-	-		
達成度	%				-	-	-				
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込		
	マイナンバー苦情あつせん相談窓口の相談件数(注)活動内容の性格に鑑み、見込みを記載することは困難。	活動実績	件	1,036	921	911					
		当初見込み		-	-	-					
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込		
	個人情報保護法相談ダイヤルの相談件数(注)活動内容の性格に鑑み、見込みを記載することは困難。	活動実績	件	23,504	16,669	16,518					
		当初見込み		-	-	-					
単位当たりコスト	算出根拠			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込			
	マイナンバー苦情あつせん相談窓口の相談員賃金計/相談件数	単位当たりコスト		4.5	5.2	5.1					
		計算式	千円/件	4645/1036	4759/921	4626/911					
単位当たりコスト	算出根拠			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込			
	個人情報保護法相談ダイヤルの相談員賃金計/相談件数	単位当たりコスト		1.1	1.5	1.6					
		計算式	千円/件	25710/23504	25451/16669	26953/16518					
政策評価、新経済・財政再生計画との関係	政策	個人情報の適正な取扱いの確保									
		施策	個人情報に関する広聴・相談								
	測定指標	定量的指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標年度	目標年度	
		「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の対応件数(注)相談・問い合わせは、相談等の主体の判断によって必要性の有無が決まるものであり、目標値を設定することが困難な性質のものであるため、実績値を把握し、記載するものとする。	実績値		1,036	921	911				
			目標値		-	-	-				
		定量的指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標年度	目標年度	
	「個人情報保護相談ダイヤル」の対応件数(注)相談・問い合わせは、相談等の主体の判断によって必要性の有無が決まるものであり、目標値を設定することが困難な性質のものであるため、実績値を把握し、記載するものとする。	実績値		23,504	16,669	16,518					
目標値			-	-	-						
本事業の成果と上位施策・測定指標との関係											
本事業の成果が、測定指標に該当する。											

事業所管部局による点検・改善

	項目	評価	評価に関する説明
国費投入の必要性	事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。	○	個人情報保護法において、「個人情報及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」、「特定個人情報の取扱いに関する…苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」及び「個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用についての広報及び啓発に関すること」が委員会の任務とされており、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。令和2年通常国会で個人情報保護法の改正を行った。その際、相談ダイヤルに寄せられた質問や苦情等も踏まえた内容となっている。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。	○	個人情報保護法において、「個人情報及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」、「特定個人情報の取扱いに関する…苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」及び「個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用についての広報及び啓発に関すること」が委員会の任務とされており、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。	○	個人情報保護法において、「個人情報及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」、「特定個人情報の取扱いに関する…苦情の申出についての必要なあつせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること」及び「個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用についての広報及び啓発に関すること」が委員会の任務とされており、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。
事業の効率性	競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。	○	入札のための応募期間を十分に設けるなど、実質的に競争性を確保する工夫を行っていた。結果的には一般競争入札において一者応募となった契約があり、今後の調達の際は手続の透明性、公平性や競争性を確保するための更なる工夫に努める。
	一般競争契約、指名競争契約又は随意契約(企画競争)による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。	有	
	競争性のない随意契約となったものはないか。	無	
	受益者との負担関係は妥当であるか。	-	
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。	○	電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あつせん相談を行うことを目的としたものであり、その目的を遂行する上で必要最小限の経費で事業を実施した。
	資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。	-	
	費目・使途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。	○	電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あつせん相談をより円滑に行う体制を整備すること、相談者の持っ法制度の疑問に対する迅速な一次解決に寄与することを目的として要求しているものであり、使途を真に必要なものに限定した。
	不用率が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	○	事業計画の変更があつたことから、当初の見込みより要する金額が少なくなった。
繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-		
その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。	○	広聴・相談業務として相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する質問への回答を行うとともに、個人情報の取扱い等に関する苦情あつせんを目的としたものであり、その目的を遂行する上で、必要最小限の経費を計上した。 また、個人情報保護法に関する定型的な質問にチャットボットで回答できるようにすることで、電話相談への集中化を抑制し、相談業務の効率化を図るための取組として、チャットボットサービスの導入を予定しているところである。	

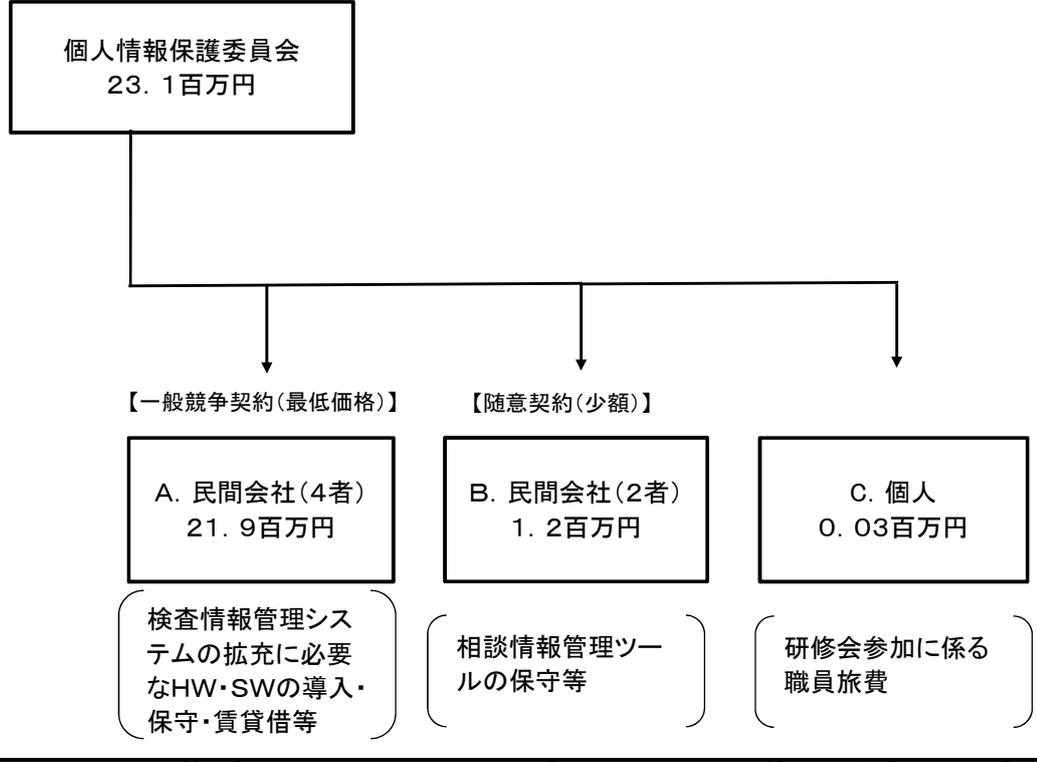
事業の有効性	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。	-	
	事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。	-	
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。	-	
	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	○	データベース化した相談実績を分析し、その結果を委員会の場で活用したほか、チャットボットサービスを含む新たなコールセンターサービスに係る仕様書作成において十分に活用している。
関連事業	関連する事業がある場合、他部局・他府省等と適切な役割分担を行っているか。(役割分担の具体的な内容を各事業の右に記載)		
	所管府省名	事業番号	事業名
点検・改善結果	点検結果	他部門と連携して使用するシステムを一般競争入札で調達、広聴相談窓口に必要な機器の保守については見積合わせするなど、最も廉価な業者に発注し経費削減に取り組んでおり、必要最小限の経費で効率的に個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あつせん相談を実施している。	
	改善の方向性	引き続き、効果的な広聴・相談業務に必要最小限の経費を計上するとともに、適切な執行に努める。	
外部有識者の所見			
「あつせん」に関する何らかの指標を設けるべきではないか。			
行政事業レビュー推進チームの所見			
一部の改善	事業内容	御意見を踏まえ、測定指標について検討すること。	
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況			
執行等改善		令和2年度事前分析表の測定指標に、「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」及び「個人情報保護法相談ダイヤル」の苦情あつせん解決率を追加した。	
備考			

関連する過去のレビューシートの事業番号

平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
平成26年度		平成27年度	27-0001	平成28年度	28-0001、新28-0001	平成29年度	29-0001、29-0003
平成30年度	30-0001、30-0005、新30-0001						
平成31年度	個人情報保護委員会 (0006)						

※令和元年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。

資金の流れ
 (資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する)
 (単位: 百万円)



費目・用途
 (「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と用途の双方で実情が分かるように記載)

A.(株)ピーエスシー			B.(株)アスカプランニング		
費目	用途	金額(百万円)	費目	用途	金額(百万円)
情報処理業務庁費	検査情報管理システムの拡充に必要なHW・SWの導入・保守・賃貸借	12.6	情報処理業務庁費	相談情報管理ツールの運用保守	1
計		12.6	計		1
C.個人			D.		
費目	用途	金額(百万円)	費目	用途	金額(百万円)
職員旅費	研修会参加に係る職員旅費	0			
計		0	計		0

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	(株)ピーエスシー	4010401024691	検査情報管理システムの拡充に必要なHW・SWの導入・保守・賃貸借	12.6	一般競争契約 (最低価格)	-	-	
2	(株)アスカプランニング	8010001112265	検査情報管理システムの運用	4.6	一般競争契約 (最低価格)	1	96.6%	
3	(株)日立システムズ	6010701025710	ソーシャルメディア等に係る情報提供	3.8	一般競争契約 (最低価格)	2	74.1%	
4	丸紅情報システムズ(株)	1011001030018	個人情報保護委員会チャットボットサービス提供	0.9	一般競争契約 (最低価格)	2	82.2%	

B

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	(株)アスカプランニング	8010001112265	相談情報管理ツールの運用保守	1	随意契約 (少額)	-	-	
2	トレンドマイクロ(株)	9011001030704	ソフトウェアのライセンス延長	0.2	随意契約 (少額)	-	-	

C

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	個人	-	研修会参加	0	その他	-	-	